



Public Works and  
Government Services  
Canada

Travaux publics et  
Services gouvernementaux  
Canada

Government  
Publications

# ENSURING

# ACCESS

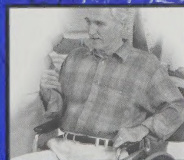
## The Duty to Accommodate

CAI

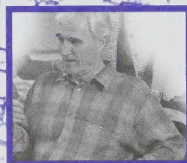
PW

-Z025

3 1761 11709383 1



Canada



*A key concept in accommodating people is dignity.*

On June 30, 1998, Parliament amended the *Canadian Human Rights Act* to further protect and enhance the rights of Canadians. Among other things, the new legislation requires employers and service providers to accommodate the special needs of people protected under the Act, such as persons with disabilities. This obligation must be met unless it would cause undue hardship in terms of cost, health and safety. Each federal government department will have to comply with the legislation as the special needs of its employees or users become known. Public Works and Government Services Canada (PWGSC) will ensure that all reasonable steps are taken to accommodate people with physical disabilities.

Our wide-ranging initiatives of recent years have already gone a long way towards making our buildings barrier-free. We look forward to continuing with these efforts and to working with our clients on any further improvements necessary. Together, we can find the most cost-effective solutions to accessibility issues of the future. This booklet is a first step. It outlines the new legislation, explains how the various players are expected to address the special needs of people with physical disabilities, and lists sources for further information.



## A bit of background

December 10, 1998 marked the fiftieth anniversary of the adoption of the Universal Declaration of Human Rights by the United Nations. Much has been done in Canada to further human rights, including the rights of people with disabilities. Our buildings, streets and transportation facilities are now far more accessible and usable than ever before.

Statistics Canada notes that close to one fifth (17.7 per cent) of all Canadians have some form of physical disability, with mobility problems being the most common. Many federal government employees and clients will be among those with some kind of disability. Therefore, government facilities must be designed to consider the needs of a wide variety of users. To ensure that this happens, the federal government has legislation, policies and standards in place, as well as a team of experts on accessibility issues at PWGSC.



## Policies and standards

In 1990, to comply with human rights legislation of the time, Treasury Board Secretariat introduced its Real Property Accessibility (RPA) policy. Designed to ensure barrier-free access to, and use of, government facilities, the RPA specifies federal, community-based standards. It describes requirements for parking spaces, power-operated doors, accessible washrooms, tactile signage, assistive listening systems and many other building features that may impact on people with disabilities.

The policy also refers to the Canadian Standards Association's national, Barrier-Free Design Standard (B-651) for details on how to make a component, such as a door or a drinking fountain, usable by persons with a disability. Finally, the RPA outlines circumstances in which it is not necessary to make facilities accessible – for example, an unattended monitoring station in remote locations.

The RPA policy can be relied on to cover the vast majority of physical disability needs. But, occasionally, an individual will have extra requirements. New legislation clarifies both the rights of employees and the obligations of employers in such cases.

## The new legislation

The June 30, 1998 amendments to the *Canadian Human Rights Act* take a further step in protecting Canadians from discrimination. The law now expressly requires that the government accommodate the special needs of employees and service users protected under the Act. If basic standards are not enough to fulfill a special need, employers and service providers within the federal government must consider additional measures.

Discrimination can be defined as an action or situation that unjustly harms or disadvantages one or more individuals because of a personal characteristic, such as a disability. Discrimination can begin to develop when one makes a distinction between certain individuals or groups based on a prohibited ground (e.g., disability).



*"As far as reasonable, the accommodation must be provided in a manner that is most respectful of the dignity of the person or group requiring the accommodation."*

— Accommodating Equality - guidelines (Manitoba Human Rights Code)

"Every individual should have an equal opportunity with other individuals to make for himself or herself the life that he or she is able and wishes to have, consistent with his or her duties and obligations as a member of society."

— *The Canadian Human Rights Act, a Guide*

## Few exceptions

Meeting building code requirements and health/safety or labour laws is not enough. Moreover, exceptions are very narrowly interpreted. An employer/service provider may not have to accommodate a special need if to do so would cause the department undue hardship. But the onus to prove such hardship is on the department.

"In most cases, it is unlikely that the test for undue hardship will be met solely by demonstrating that the program, ministry or agency responsible for providing the accommodation does not have adequate funds to provide it."

— *Ontario Human Rights Commission Guidelines*

## Custodial and client department responsibilities

Custodial departments, such as PWGSC, have the primary responsibility for ensuring that the real property they administer is accessible to persons with disabilities in accordance with Treasury Board accessibility standards. This means that PWGSC must implement the requirements and assume the costs of the modifications. As a result of PWGSC's accessibility upgrading program, which began in 1990, virtually all existing PWGSC buildings are already up to standard.

As employers and service providers, client departments are responsible for ensuring that special cases not covered by the Treasury Board RPA policy are accommodated in their operations, and can count on PWGSC support in doing so. In practice, this is what happens:

- The client tells PWGSC of any accessibility requirements above those already identified in the RPA policy.
- PWGSC will assist in identifying possible options and, where facility modifications are needed, implement them on an as-required and cost-recovery basis.





Some situations that might arise are:

- ▶ An employee with severe mobility impairments requires a power-operated door on the wash-room near his/her office.
- ▶ A person with a hearing impairment needs a visual alarm because he/she cannot hear the auditory fire alarm.

It is important that fit-up solutions support accessibility standards. For example, a department that intends to install card access devices on entry doors may have to consider using power-door operators if the forces required to open the door exceed allowable norms. Building modifications will be made to accommodate the special needs of persons with disabilities.

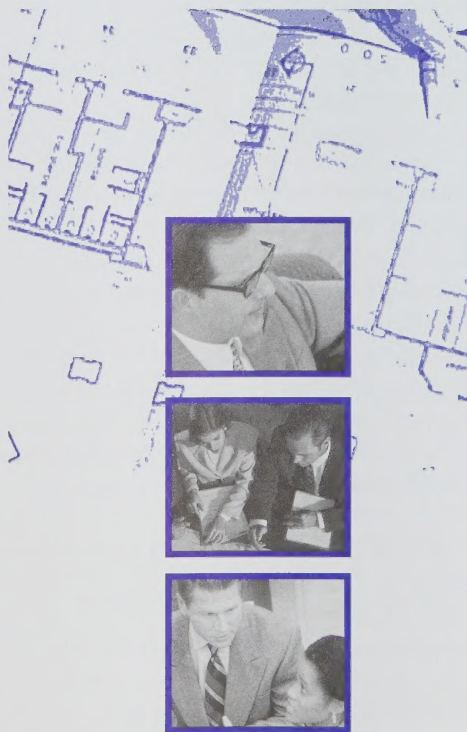


## PWGSC can help

At PWGSC, we have been in the forefront of barrier-free design for many years. We have invested approximately \$75 million in base building accessibility upgrades, and spend an estimated \$22 million extra per year in rental premiums as a result of requiring building owners to upgrade leased facilities. PWGSC has achieved a significant level of accessibility in the workplace and in buildings under its custody to accommodate the needs of persons with a wide range of physical and sensory disabilities.

In addition to incorporating the RPA accessibility requirements in new construction, lease tender calls and fit-up projects, we provide architectural and engineering services supporting accessibility to other federal custodians. Policy and standards development, tactile signage and accessible historic facilities are some of the areas that we have pioneered. We are actively involved in developing and disseminating information about barrier-free facilities, providing advice, conducting facility audits and making building modifications.

By working with us, our clients can achieve fair access to their facilities for their employees and users. Together, we will enter a new era of achievement in barrier-free design.



## Need more information?

### For enquiries about:

- a specific PWGSC facility,  
contact your PWGSC Client Service Unit
  - the *Canadian Human Rights Act*, contact the  
Canadian Human Rights Commission at one of  
its regional offices, visit its Web site at  
[www.chrc.ca](http://www.chrc.ca) or contact the national office at:  
telephone: (613) 995-1151  
fax: (613) 996-9661  
e-mail: [info@chrc.ca](mailto:info@chrc.ca)
  - *Treasury Board Real Property Accessibility Policy*,  
*June 30, 1998*, contact the  
Bureau of Real Property Management,  
Treasury Board of Canada Secretariat,  
300 Laurier Avenue, West,  
Ottawa, Ontario K1A 0R5  
telephone: (613) 957-9941  
fax: (613) 957-2405
  - *technical aspects*, contact the  
Codes and Standards Architect,  
Public Works and Government Services Canada,  
Place du Portage, Phase III,  
Hull, Quebec K1A 0M5  
telephone: (819) 956-2649  
fax: (819) 956-4441  
e-mail: [george.ens@pwgsc.gc.ca](mailto:george.ens@pwgsc.gc.ca)
  - *CAN/CSA-B651-95* (updated June 1996),  
contact  
Barrier-Free Design,  
CSA,  
178 Rexdale Blvd.,  
Etobicoke, Ontario M9W 1R3  
telephone: 1-800-463-6727  
fax: (416) 747-2475  
e-mail: [sales@csa.ca](mailto:sales@csa.ca)  
Web site: [www.csa.ca](http://www.csa.ca)
  - *federal government disability policy and  
coordination issues*, contact the  
Office for Disability Issues,  
Human Resources Development Canada,  
Suite 100, 25 Eddy Street,  
Hull, Quebec K1A 0M5  
telephone: 1-800-665-9017  
TTY/teletypewriter: 1-800-561-9706
- © Minister of Public Works and Government Services  
Canada, 1999
- Cat. No.: P35-120/1999  
ISBN: 0-662-64622-3
- December 1999





# Vous voulez en savoir davantage?

Pour obtenir des renseignements sur :

- une installation de TPSCG en particulier, communiquez avec votre unité de service à la clientèle de TPSCG

## la Loi canadienne sur les droits de la personne,

communiquez avec la Commission canadienne des droits de la personne à l'un de ses bureaux régionaux ou visitez son site Web à l'adresse suivante : [www.chrc.ca](http://www.chrc.ca), ou communiquez avec le bureau national au

téléphone : (613) 995-1151  
télécopieur : (613) 996-9661  
courriel : [info@chrc.ca](mailto:info@chrc.ca)

## la Politique d'accès aux biens immobiliers du Conseil du Trésor, le 30 juin 1998,

communiquez avec le Bureau de gestion des biens immobiliers, Secréariat du Conseil du Trésor, 300, avenue Laurier ouest, Ottawa (Ontario) K1A 0R5  
téléphone : (613) 957-9941  
télécopieur : (613) 957-2405

## des questions techniques, communiquer avec

l'Architecte – Codes et Normes, Travaux publics et Services gouv. Canada, Place du Portage, Phase III, Hull (Québec) K1A 0M5  
téléphone : (819) 956-2649  
télécopieur : (819) 956-4441  
courriel : [george.ens@tpsgc.gc.ca](mailto:george.ens@tpsgc.gc.ca)

## la Norme nationale de l'Association

canadienne de normalisation : Accessibilité des bâtiments et autres installations : règles de conception

CAN/CSA-B651-95 (mise à jour en juin 1996), communiquez avec

l'Accessibilité des bâtiments et autres installations, CSA, 178, boul. Rexdale, Etobicoke (Ontario), M9W 1R3

téléphone : 1 800 463-6727  
télécopieur : (416) 747-2475

courriel : [sales@csa.ca](mailto:sales@csa.ca)  
site Web : [www.csa.ca](http://www.csa.ca)

## des questions concernant la politique du

gouvernement fédéral sur les personnes handicapées et la coordination des questions touchant les personnes handicapées, communiquez avec le

Bureau de la condition des personnes handicapées, Développement des ressources humaines Canada,

25, rue Eddy, suite 100, Hull (Québec) K1A 0M5  
téléphone : 1 800 665-9017  
ATME – numéro de téléscripneur : 1 800 561-9706

© Ministère de Travaux publics et

Services gouvernementaux Canada, 1999

N° de catalogue : P35-120/1999

ISBN : 0-662-64622-3

Décembre 1999



## TPSGC peut vous aider

TPSGC est à l'avant-garde depuis bien des années dans le domaine de l'accessibilité des bâtiments et autres installations. Le Ministère a investi environ 75 millions de dollars jusqu'à maintenant pour apporter des améliorations aux immeubles de base afin d'en faciliter l'accès. De plus, TPSGC dépense environ 22 millions de dollars par année en primes de loyer après avoir demandé aux propriétaires d'immeubles d'améliorer les biens immobiliers loués. TPSGC a atteint un degré considérable d'accessibilité aux lieux de travail et aux immeubles dont il a la garde afin de tenir compte des besoins de la vaste majorité des personnes qui ont une déficience physique ou sensorielle.

En plus d'intégrer les exigences de la Politique d'accès aux biens immobiliers aux nouvelles constructions, aux appels d'offres de location et aux projets d'aménagement, TPSGC fournit des services d'architecture et de génie pour aider les autres organismes gardiens du gouvernement fédéral à répondre aux normes sur l'accessibilité.

Politiques, normes, signalisation tactile et édifices historiques accessibles ne sont que quelques domaines où TPSGC a joué un rôle de pionnier. Nous prenons une part active dans l'élaboration et la diffusion de documents d'information sur l'accessibilité des biens immobiliers, nous donnons des conseils, nous vérifions les installations et nous apportons des changements aux immeubles. En collaborant avec nous, nos clients garantiront l'accessibilité de leurs biens immobiliers à leurs employés et aux utilisateurs de leurs installations. Ensemble, nous entrerons dans une nouvelle ère qui sera marquée par des réalisations concrètes dans le domaine de l'aménagement pour accès facile.



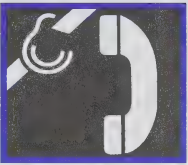
- TPSGC aide à trouver des options possibles et, lorsque des changements doivent être apportés à l'installation, il les met en œuvre en recouvrant les coûts engagés.

Voici des exemples de situations qui pourraient se présenter :

- Un employé souffrant d'un handicap sérieux a besoin d'une porte à mécanisme d'ouverture électrique pour pouvoir entrer dans la salle de toilette située près de son bureau.

- Une personne malentendante a besoin d'une alarme visuelle parce qu'elle ne peut entendre le système d'alarme-incendie.

Il importe que les solutions en matière d'aménagement correspondent aux normes sur l'accessibilité. Par exemple, un ministère qui souhaite installer un système de contrôle d'accès par carte aux portes d'entrée devra envisager l'utilisation de portes à mécanisme d'ouverture électrique si la force nécessaire pour ouvrir la porte dépasse la norme acceptable. Des changements aux immeubles seront apportés pour répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées.





« Dans la plupart des cas, il est peu probable que le seul fait de démontrer que le programme, le ministère ou l'organisme responsable d'assurer une adaptation ne dispose pas des fonds suffisants permette de satisfaire le critère de préjudice injustifié. »

— Directives de la Commission ontarienne des droits de la personne

## Responsabilités des ministères gardiens et des ministères clients

Les ministères gardiens comme TPSGC ont pour principale responsabilité de voir à ce que les biens immobiliers qu'ils gèrent sont accessibles aux personnes handicapées, conformément aux normes du Conseil du Trésor sur l'accessibilité. Cela signifie que TPSGC doit mettre ces normes en œuvre et assumer le coût des modifications à ses installations. Conformément au programme lancé en 1990 par TPSGC pour améliorer l'accès aux biens immobiliers, pratiquement tous les immeubles de TPSGC ont été rendus conformes aux normes du jour.

Au même titre que les employeurs et les fournisseurs de services, les ministères clients doivent faire en sorte que l'on réponde aux besoins particuliers des cas non prévus dans la Politique d'accès aux biens immobiliers du Conseil du Trésor et que les personnes concernées puissent compter sur l'appui de TPSGC. Dans la pratique, cela se traduit comme suit :

Le client informe TPSGC sur les exigences en matière d'accessibilité qui dépassent celles prévues dans la Politique d'accès aux biens immobiliers du Conseil du Trésor.



La Politique d'accès aux biens immobiliers peut être invoquée pour couvrir la grande majorité des besoins des personnes souffrant d'un handicap physique. Cependant, il arrive parfois qu'une personne ait des besoins supplémentaires. Dans ces cas, les nouvelles dispositions législatives précisent à la fois les droits des employés et les obligations de l'employeur.

## La nouvelle loi

Les modifications apportées à la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, le 30 juin 1998,

vont plus loin dans la protection des Canadiens contre la discrimination. Maintenant, les nouvelles dispositions législatives exigent expressément que le gouvernement réponde aux besoins particuliers des employés et des utilisateurs de services qui jouissent de la protection de la Loi. Si les normes de base ne suffisent pas pour répondre à un besoin particulier, les employeurs et les fournisseurs de services du gouvernement fédéral doivent envisager d'autres mesures.

La discrimination peut être définie comme une action ou une situation qui cause des torts ou des préjudices à une ou plusieurs personnes en raison d'une particularité personnelle, comme un handicap. Il y a risque de discrimination lorsqu'on fait une distinction entre des personnes ou des groupes de personnes pour des motifs illicites (p. ex., l'invalidité).

## Quelques exceptions

Le respect des exigences du Code du bâtiment, des règlements sur la santé et la sécurité ou du droit du travail ne suffit pas. En outre, l'interprétation donnée aux exceptions est très restrictive. Un employeur et un fournisseur de service ne seront peut-être pas obligés de répondre à un besoin particulier si cela cause des préjudices injustifiés au Ministère. Mais il revient au Ministère de prouver que cela lui cause des préjudices injustifiés.

**« Il faut répondre, dans une mesure raisonnable, aux besoins spéciaux des particuliers ou des groupes d'une façon qui respecte au plus haut degré la dignité de ceux-ci. »**

— Mesures d'adaptation pour favoriser l'égalité - directives  
(Code des droits de la personne du Manitoba)

**« Tous ont droit, dans la mesure compatible avec leurs devoirs et obligations au sein de la société, à l'égalité des chances d'épanouissement. »**

— Loi canadienne sur les droits de la personne : guide

# Bref rappel des faits

Le 10 décembre 1998 marquait le cinquantième

anniversaire de l'adoption de la Déclaration

universelle des droits de l'homme des Nations

Unies. Des progrès considérables ont été accom-

plis au Canada pour assurer le respect des droits

de la personne, y compris ceux des personnes

handicapées. Nos immeubles, nos rues et nos

systèmes de transport sont maintenant beau-

coup plus facilement accessibles et utilisables

que jamais auparavant.

Statistique Canada montre que près d'un cinquième

(17,7 p. 100) de tous les Canadiens souffrent d'un

handicap physique, et que ce sont les problèmes de

mobilité qui sont les plus communs. Le gouverne-

ment fédéral comptera toujours parmi ses employés

et ses clients un grand nombre de personnes

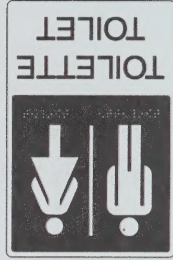
souffrant d'un handicap physique. Par conséquent,

ses installations doivent être conçues de manière

à répondre aux besoins d'une grande variété

d'utilisateurs. Pour qu'il en soit ainsi, le gouverne-

ment fédéral a élaboré des dispositions législatives,



## Politiques et normes

d'accessibilité à TPSCG.

des politiques et des normes et il a formé une équipe de spécialistes qui s'occupent des questions

En 1990, pour se conformer à la loi sur les droits de la personne de l'époque, le Secrétariat du Conseil du Trésor a instauré sa Politique d'accès aux biens immobiliers. Conçue pour assurer un accès et une utilisation faciles des installations du gouvernement, la Politique d'accès aux biens immobiliers définit avec précision les normes fédérales. Elle décrit les exigences applicables aux terrains de stationnement, aux portes à mécanisme d'ouverture électrique, aux toilettes d'accès facile, à la signalisation tactile, aux systèmes sonores spécialisés et à bien d'autres caractéristiques des immeubles qui peuvent avoir des répercussions sur les personnes handicapées.

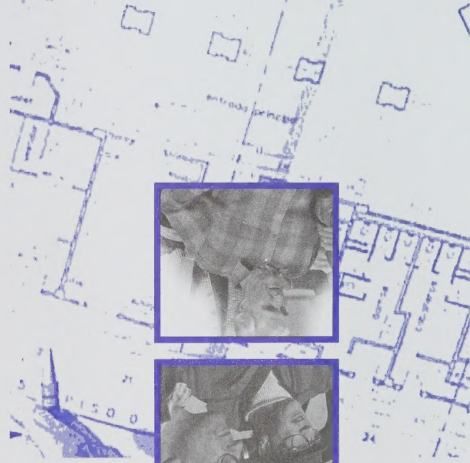
La politique renvoie également à la norme nationale de l'Association canadienne de normalisation intitulée : « Accessibilité des bâtiments et autres installations : règles de conception » (B-651) pour avoir des renseignements détaillés sur la façon de fabriquer un article, comme une porte ou une fontaine, dont peuvent se servir les personnes handicapées. Enfin, la Politique d'accès aux biens immobiliers fait état de circonstances où il n'est pas nécessaire de rendre les installations accessibles aux personnes handicapées, par exemple, dans un poste de surveillance automatique en région éloignée.



Le 30 juin 1998, le Parlement modifiait la *Loi canadienne sur les droits de la personne* afin de mieux protéger et d'étendre les droits des Canadiens. Les nouvelles dispositions législatives exigent, entre autres, que les employeurs et les fournisseurs de services répondent aux besoins particuliers des personnes protégées par la Loi, comme les personnes handicapées. Cette obligation doit être respectée sauf si cela impose des contraintes excessives sur le plan des coûts, de la santé et de la sécurité. Chaque ministère fédéral devra appliquer la Loi dès qu'il connaîtra les besoins spéciaux de ses employés ou des utilisateurs de ses services. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) est là pour voir à ce que toutes les mesures raisonnables soient prises pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

Les nombreuses initiatives que nous avons mises en œuvre ces dernières années nous ont déjà permis de faire beaucoup de chemin pour rendre nos immeubles accessibles. Nous comptons bien poursuivre ces efforts et travailler avec nos clients pour apporter les autres améliorations nécessaires. Ensemble, nous pouvons trouver les solutions les plus rentables aux problèmes d'accessibilité. Le présent livret est un premier pas. Il donne un aperçu des nouvelles dispositions législatives, explique les rôles et les responsabilités des intervenants qui s'occupent des besoins spéciaux des personnes handicapées physiquement et fournit une liste de références pour ceux qui désirent en savoir davantage.

*Un des grands principes sur lequel repose l'obligation d'accommoder est le respect de la dignité des personnes.*





Travaux publics et  
Services gouvernementaux  
Canada

Public Works and  
Government Services  
Canada

# ACCESSIBILITÉ

L'obligation d'accommoder



Canada